



COMUNE DI FRASCATI

CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

COMUNE DI FRASCATI

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
COMUNE DI FRASCATI

Delibera ARERA 15/2022/R/rif e Allegato A (TQRIF)

Sommario

1	Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio	2
2	Principali riferimenti normativi	2
3	Informazioni sui gestori	3
4	Territorio servito.....	4
5	Scelta dello schema di servizio	4
6	Certificazioni adottate dai gestori	5
7	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	5
8	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	6
8.1	Servizi di raccolta.....	6
8.1.1	La Raccolta "Porta a Porta"	6
8.1.2	Raccolta ingombranti e RAEE	7
8.1.3	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP).....	8
8.2	Il servizio di spazzamento.....	8
8.3	Lavaggio strade.....	8
9	Centro di Raccolta Comunale (CDR)	10
10	Trasparenza	11
11	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	13
12	Privacy	15
13	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	16
14	Validità della carta del servizio	16
15	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	16
15.1	Accesso alle informazioni della Tekneko.....	16
15.1.1	E-mail Tekneko	16
15.1.2	Sito WEB Tekneko.....	16
15.1.3	App Tekneko	17
15.1.4	Contatti Tekneko	17
15.1.5	Centro Servizi Tekneko	17
15.2	Accesso alle informazioni altri gestori.....	17

1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di

regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 Informazioni sui gestori

I gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani a Frascati sono: il Comune di Frascati e la Tekneko Sistemi Ecologici Srl, di cui di seguito si riporta una breve descrizione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Frascati con il supporto della STS Multiservizi Azienda Speciale.

Tekneko Sistemi Ecologici Srl

La Società **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**, con sede legale ad Avezzano, opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985. Dal 1996 i f.lli Umberto e Tonino Di Carlo sono gli unici soci proprietari della Tekneko Sistemi Ecologici Srl.

L'oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. La Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl è una struttura tecnologica, certificata, di altissimo livello, specializzata nell'erogazione di una vasta gamma di servizi professionali per le utenze civili, aziendali e industriali. È una realtà aziendale formata da uno staff dirigenziale con profili tecnici-amministrativi e personale altamente qualificato inserito in specifiche aree di competenza.

La struttura conta più di 750 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 700 mezzi.

Tekneko è iscritta all'Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione AQ 220\O per le seguenti Categorie:

● **Categoria 1 Classe A;** ● **Categoria 4 Classe C;** ● **Categoria 5 Classe C;** ● **Categoria 8 Classe C;** ● **Conto Proprio ai sensi dell'art. 212 del D.lgs. 152/2006.**

Inoltre, **Tekneko** detiene una partecipazione societaria qualificata della società A.C.I.A.M. S.p.A. Pertanto, dispone dell'impianto di compostaggio di Aielli.

Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni, attraverso la qualità che è da sempre alla base delle procedure aziendali e tramite appositi corsi di formazione del personale che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'Ambito dei rispettivi ruoli.

I servizi per gli enti pubblici - Tekneko è in grado di offrire ai propri clienti una vasta gamma di servizi, fra i quali:

- Progettazione e ottimizzazione di sistemi di
- raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili;
- Raccolta porta a porta presso le UD e UND;
- Raccolta stradale da cassonetti tradizionale e con mono-operatori;
- Raccolta pile esauste, farmaci, prodotti T/F;
- Raccolta rifiuti ingombranti e RAEE;
- Raccolta rifiuti verde;
- Raccolta oli vegetali esausti;
- Raccolta e pulizia presso mercati settimanali, fiere ed altre;
- Bonifica depositi incontrollati di rifiuti;
- Manifestazioni
- Lavaggio cassonetti;
- Comunicazione ambientale;
- Compostaggio domestico;
- Manutenzione e pulizia di giardini, corsi d'acqua, sentieri e verde pubblico in generale;
- Pulizia di arenili, strade, piazze, cigli stradali; sterilizzazione di terreni e ambienti; espurgo di pozzi neri.
- Gestione Centri di raccolta Comunali (ai sensi del DM 08/04/08 e s.m.i. – DM 13/05/09)
- Gestione Centro servizi;
- Servizio di spazzamento: Pulizia griglie, caditoie;
- Rimozione siringhe, carcasse;
- Servizio diserbo;
- Derattizzazione;
- Disinfezione e disinfestazione;
- Lavaggio strade; Pulizia arenili liberi;
- Sgombro neve; Cestini gettacarte.
- Nolo a caldo di mezzi ed attrezzature per servizi di igiene urbana, movimento terra, gestione impianti di riciclaggio rifiuti - costruzione e gestione discariche - servizi di gestione cimiteriali.
- Noleggio mezzi ed attrezzature per l'igiene urbana e raccolta rifiuti.
- Spalatura e rimozione neve da strade, marciapiedi piazzali ed in genere aree pubbliche e private.

Tekneko negli anni ha conseguito una costante crescita aziendale, una grande capacità di porsi nuovi traguardi e arrivare a identificarsi come un soggetto imprenditoriale di spicco nel settore dell'igiene ambientale, considerando che è presente in oltre 28 comuni presenti in Abruzzo, Lazio, Marche e Puglia.

L'esperienza acquisita in un ambito territoriale nel quale opera da anni è garanzia di una perfetta conoscenza della specifica realtà.

4 Territorio servito

Frascati è una città del Lazio, in provincia di Roma, situata nel territorio dei Castelli Romani nell'area Tuscolana dei Colli Albani.

Il comune si estende su 22,7 km² e conta 20.755 abitanti, con una densità abitativa di 915,5 ab/kmq. Frascati è anche famosa come "città del vino" per la produzione dei vini locali riconosciuti sia a livello nazionale che internazionale.

Negli anni il borgo è diventato una meta amatissima di turisti visti anche la presenza di parchi, siti archeologici, un meraviglioso belvedere su Roma e delle caratteristiche fraschette che hanno ormai preso il posto delle vecchie trattorie romane.

I maggiori flussi di turisti si registrano durante i weekend e le principali festività.

5 Scelta dello schema di servizio

L'Amministrazione Comunale sceglie lo schema di servizio 1

6 Certificazioni adottate dai gestori

Comune di Frascati

Non dispone di certificazioni.

Tekneko Sistemi Ecologici Srl

La **qualità** è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è in possesso delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. **1688/99/S** (sistema di gestione della qualità);

UNI EN ISO 14001:2015 certificato n. **EMS-2259/S** (sistema di gestione ambientale);

ISO 45001:2018 certificato n. **OHS-454** (sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro);

ISO 37001:2016 certificato n. **ABMS-320/22** (sistema di gestione per l'anticorruzione);

SA 8000:2014 certificato n. **SA-1265** (responsabilità sociale d'impresa);

Modello Organizzativo e di Gestione ex D.lgs. 231/01.

Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★++

Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di **controllo della qualità**. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla **formazione del personale** tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

7 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al

continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

8 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

8.1 Servizi di raccolta

8.1.1 La Raccolta "Porta a Porta"

Nel comune di Frascati il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecalendari, distinti in utenze domestiche (UD), utenze non domestiche (UND) e utenze non domestiche a somministrazione.

Il comune di Frascati è diviso in 2 zone di raccolta: Centro Storico e Area Urbana. I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico in fasce orarie distinte a seconda della zona e di rifiuto oggetto di raccolta.

Umido e organico:

- per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista domenica, martedì e venerdì, mentre per le UD dell'Area Urbana il lunedì, mercoledì e sabato;
- per le UND del Centro Storico la raccolta è prevista domenica, martedì e venerdì, mentre per le UND a somministrazione alimentare tutti i giorni della settimana ad eccezione del mercoledì;
- per le UND dell'Area Urbana raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e sabato, mentre per le UND a somministrazione alimentare il lunedì, giovedì, sabato e domenica.

Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone.

Imballaggi in plastica:

- per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista il martedì, mentre per le UD dell'Area Urbana il mercoledì;
- per le UND del Centro Storico la raccolta è il martedì, mentre per le UND a somministrazione alimentare è prevista una raccolta aggiuntiva il sabato;
- per le UND dell'Area Urbana la raccolta è il mercoledì, mentre per le UND a somministrazione alimentare è prevista una raccolta aggiuntiva il sabato.

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo.

Carta e cartoncino:

- per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista il giovedì, mentre per le UD dell'Area Urbana il venerdì;
- per le UND del Centro Storico comprese le UND a somministrazione alimentare la raccolta è prevista il giovedì;
- per le UND dell'Area Urbana comprese le UND a somministrazione alimentare la raccolta è prevista il venerdì.

Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore bianco. Inoltre, è previsto per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, il servizio di raccolta del cartone selettivo dal lunedì al sabato per le UND del Centro Storico e nelle giornate di lunedì e giovedì per le UND dell'Area Urbana.

Secco residuo:

- per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista il lunedì, mentre per le UD dell'Area Urbana il martedì;
- per le UND del Centro Storico la raccolta è il lunedì, mentre per le UND a somministrazione alimentare la raccolta è prevista il martedì e il venerdì;
- per le UND dell'Area Urbana comprese le UND a somministrazione alimentare la raccolta è prevista il martedì.

Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore grigio.

Imballaggi in vetro e metalli:

- per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista il mercoledì, mentre per le UD dell'Area Urbana il giovedì;
- per le UND del Centro Storico la raccolta è il mercoledì, mentre per le UND a somministrazione alimentare è prevista una raccolta aggiuntiva il lunedì;
- per le UND dell'Area Urbana la raccolta è il giovedì, mentre per le UND a somministrazione alimentare è prevista una raccolta aggiuntiva il lunedì.

Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

Pannolini e pannoloni: per le UD del Centro Storico la raccolta è prevista il lunedì e venerdì; per le UD dell'Area Urbana la raccolta è prevista il martedì e sabato. L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni, alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute ed infine alle utenze che hanno in casa animali domestici ed utilizzano le traverse per i loro bisogni. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

I calendari delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche possano essere consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/frascati/>.

8.1.2 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in via di Valle Chiesa. In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.203.050 oppure inviando una mail all'indirizzo frascati@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko.

Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato. Le utenze non domestiche che devono disfarsi dei rifiuti ingombranti prodotti dalla propria attività produttiva possono recarsi presso il Centro di Raccolta Comunale per conferire nei limiti quantitativi e di tipologia stabiliti dal Regolamento Comunale oppure usufruire del ritiro a domicilio a pagamento.

8.1.3 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

È possibile conferire pile, farmaci e prodotti T e/o F direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale o all'interno dei contenitori stradali installati in prossimità delle attività commerciali che abbiano fra le categorie di vendita i suddetti prodotti.

8.2 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Frascati è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da uno o più operatori ecologici dotati di una scopa di erica, rastrello, palettone, soffiatore spallabile, idropulitrice e autocarro multicomparto.
- **Spazzamento meccanizzato** effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore.

Il servizio di spazzamento viene svolto come di seguito riportato, nella fascia oraria dalle ore 06.00 alle ore 11.20.

Buone norme: i cittadini sono invitati a rispettare l'apposita segnaletica temporanea stradale al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/frascati/>.

8.3 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle vie del centro storico e in tutte le strade dotate di marciapiede in prossimità di aree di pregio con frequenza trimestrale dal 01 giugno al 30 settembre e con cadenza quindicinale nel restante periodo dell'anno. Le aree di interesse del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/frascati/>.

8.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Termine per il pagamento della TARI

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato in n. 3 rate aventi cadenza Aprile, Luglio, Ottobre, salvo diverse determinazioni derivanti da norme superiori o da deliberazione dell'Ente. Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in una unica soluzione.

Modalità e strumenti di pagamento - TARI

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

Periodicità di riscossione

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree sui cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della L. 212/2000, nonché tutte le indicazioni contenute nella delibera ARERA n. 444/2019, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni in essa contenute. In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

SUL REGOLAMENTO TARI NON SI FA RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI RATEIZZAZIONE.

LE RATEIZZAZIONI NON VENGONO CONCESSE SUGLI AVVISI DI PAGAMENTO ORDINARI, IN QUANTO EMESSI IN PIU' RATE.

LE RATEIZZAZIONI SU ACCERTAMENTI ESECUTIVI O/T/P E ACCERTAMENTI PER OMESSA ED INFEDELE DICHIARAZIONE VENGONO CONCESSE IN BASE ALLA DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 103 DEL 11/10/2013

8.5 Obblighi di servizio

Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Frascati. Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comune.frascati.rm.it>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo www.comune.frascati.rm.it, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune c/o STS Multiservizi Azienda Speciale

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Frascati – Piazza G. Marconi, 3;
- via PEC, indirizzata a protocollofrascati@legalmail.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Frascati – Piazza G. Marconi, 3.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo <https://www.comune.frascati.rm.it> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune c/o STS Multiservizi Azienda Speciale.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Frascati – Piazza G. Marconi, 3;
- via PEC, indirizzata a protocollofrascati@legalmail.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Frascati – Piazza G. Marconi, 3.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune di Frascati garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

9 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Frascati si trova in località Valle Chiesa ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI:

- lunedì, martedì, venerdì e sabato dalle ore 11:15 alle 16:30;
- mercoledì e giovedì dalle ore 12:15 alle 17:30.

Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| - Frazione organica | - Batterie e accumulatori |
| - Imballaggi in plastica | - Farmaci |
| - Imballaggi in vetro e metalli | - Toner e cartucce |

- Carta e cartone
- Ingombranti
- Sfalci e potature
- RAEE
- Abiti usati
- Pile
- Prodotti etichettati t e/o f
- Inerti
- Vernici
- Olio vegetale esausto
- Neon e lampade a risparmio energetico

10 Trasparenza

Di seguito si riportano i siti web dei gestori dove possono essere reperite le singole informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019.

Tipologia informazioni		Sito web gestore di riferimento
a)	Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	www.tekneko.com
	Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	www.comune.frascati.rm.it
	Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	www.tekneko.com
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni	www.tekneko.com www.comune.frascati.rm.it
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	www.comune.frascati.rm.it
	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	www.tekneko.com
	Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	www.tekneko.com www.comune.frascati.rm.it
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.com www.comune.frascati.rm.it
d)	Calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione	www.tekneko.com
e)	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	www.tekneko.com
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	www.tekneko.com
g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	www.tekneko.com www.comune.frascati.rm.it
h)	Percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR	www.tekneko.com

i)	Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta	www.tekneko.com
j)	Regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili	www.comune.frascati.rm.it
k)	Informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste	www.comune.frascati.rm.it
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	www.comune.frascati.rm.it
m)	Regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13	www.comune.frascati.rm.it
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	www.comune.frascati.rm.it
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	www.comune.frascati.rm.it
p)	Informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto	www.comune.frascati.rm.it
q)	Procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore	www.comune.frascati.rm.it
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	www.comune.frascati.rm.it
s)	Eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità	www.comune.frascati.rm.it
t)	I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF	www.comune.frascati.rm.it
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.com www.comune.frascati.rm.it
v)	Gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente	www.comune.frascati.rm.it
w)	La tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche	www.comune.frascati.rm.it
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	www.comune.frascati.rm.it
y)	Modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.	www.comune.frascati.rm.it

11 Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

In funzione dello schema regolatorio scelto, che nello specifico è il numero **1**, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio				
	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.	n.a.	SI	SI
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella 1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

12 Privacy

Tekneko si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che Tekneko raccoglie dagli utenti verranno utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il titolare del trattamento dati è: Tekneko Sistemi Ecologici srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: info@tekneko.com e telefono: 0863.509177.

Il Comune di Frascati si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che il Comune raccoglie dagli utenti vengono utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il titolare del trattamento dati è: Comune di Frascati con sede in Piazza Marconi 3 a Frascati pec: protocollofrascati@legalmail.it, telefono: 06.941841.

13 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Da quantificare e comunque correlati ai parametri della gara di appalto.

14 Validità della carta del servizio

La presente carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della carta stessa potranno essere aggiornati revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicato agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet Tekneko e sul sito del comune di Frascati oltre che attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La carta è disponibile sul sito internet Tekneko all'indirizzo <https://tekneko.it/comune/Frascati/> nonché in formato cartaceo presso il Centro Servizi Tekneko in via Valle Chiesa a Frascati.

La carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.frascati.rm.it

15 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

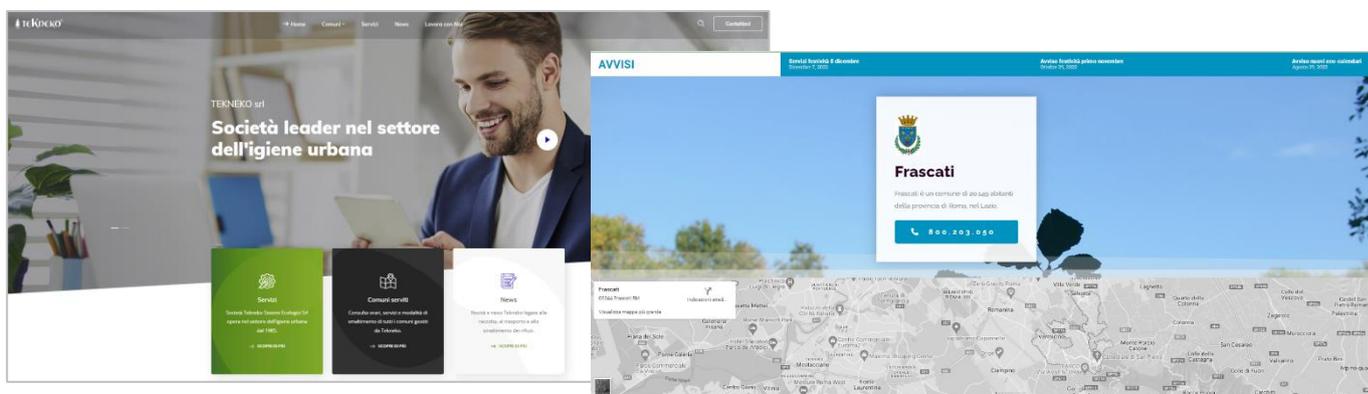
15.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

15.1.1 E-mail Tekneko

È a disposizione delle utenze la casella di posta elettronica frascati@tekneko.com per comunicare con Tekneko e chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare ritiri a domicilio, ecc.

15.1.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.com ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



È stata realizzata una sezione informativa specifica del Servizio Igiene Urbana per il Comune di Frascati, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, **ecocalendari**, **informazioni sulla raccolta differenziata**, **news e avvisi ecc....**

15.1.3 App Tekneko



15.1.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800.203.050	da lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 14:00
Sito Tekneko	www.tekneko.com
Mail Tekneko	frascati@tekneko.com

15.1.5 Centro Servizi Tekneko

È situato in via Valle Chiesa a Frascati (RM). Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00.

Recandosi al Centro servizi, il Cittadino potrà:

- **richiedere tutte le informazioni** inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- **effettuare segnalazioni**;
- **ritirare il kit** dei mastelli;
- **effettuare sostituzioni** dei mastelli a causa di rottura e/o di furto;
- **richiedere la compostiera**, per la pratica del compostaggio domestico;
- **prenotare il servizio a domicilio** di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- **ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili**, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico;
- **ritirare l'Ecocalendario** dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

15.2 Accesso alle informazioni del comune di Frascati

Sito istituzionale www.comune.frascati.rm.it

PEC protocollofrascati@legalmail.it